



Monitoring langlaufender Projekte

Customer Experience Management
in langlaufenden Projekten

Metrinomics GmbH

Monitoring langlaufender Projekte

Customer Experience Management in langlaufenden Projekten

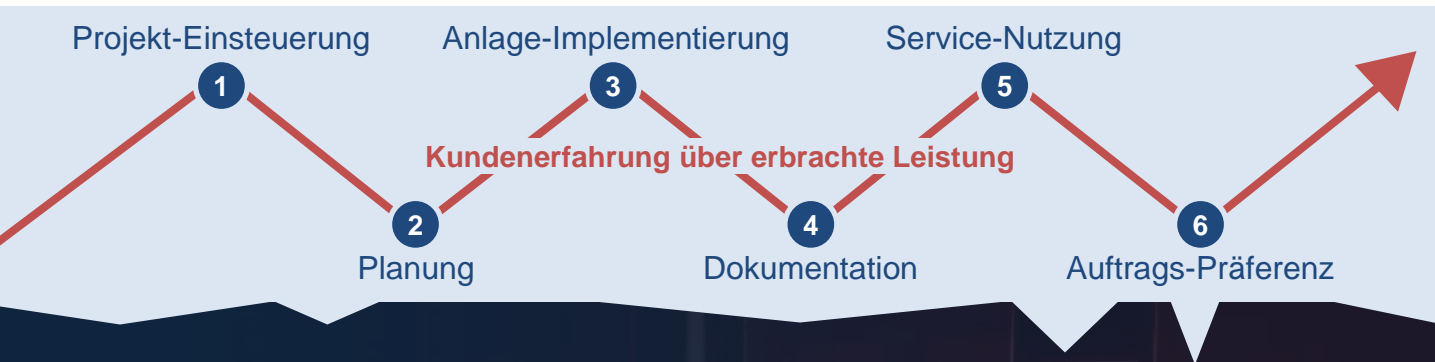
Die Herausforderung von langlaufenden Projekten

Langlaufende Projekte – Anlageninstallationen, Großbaustellen – sind oft detailliert gemanagt, aber die Abläufe werden routinemäßig gestört.

Das Problem ist, dass sich oft im Hintergrund ein emotionales Potential aufbaut, das auf das Projektmanagement nicht durchschlägt, dann aber ungeplant und explosionsartig bis zum Top Management.

Kommunikationsprobleme oder der Mangel an einheitlicher Projektkommunikation/ einheitlichen Ticketsystemen (Probleme werden situationsgemäß weitergeleitet) können zu Projektverzögerung führen.

Wie bekommt man die emotionalen Wogen unter Kontrolle? Ein typisches Problem des Customer Experience Management



Der Monitoring-Ansatz von Metrinomics: Nutzung des Online-Feedback-Moduls

- Systematische und projektbegleitende Erfassung der Kundenzufriedenheit in allen Projektphasen
- Jederzeit einfacher und schneller Zugriff auf aktuelle Ergebnisse
- Weiterleitung des Kundenfeedbacks "aus 1. Hand" direkt an die zuständigen Stellen
- Übergeordnete Ziele: Vermeidung von Eskalation, Steigerung der Kundenzufriedenheit, Qualitätssicherung

Monitoring langlaufender Projekte

Customer Experience Management in langlaufenden Projekten

Ziele eines Feedback-Tools

- **Echtzeit:** Rückmeldung kann jederzeit und sofort gegeben werden, bevor das Problem eskaliert oder in Vergessenheit gerät
- **Effizienz:** Intuitive und schnelle Bedienung
- **Zielorientierung:** Beschwerden/Probleme werden direkt an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet



- **Transparenz:** Auch die Geschäftsführung vom Lieferant erhält Einblick in die aktuellen Projektabläufe und eventuelle Probleme aus Kundensicht
- **Kostensparnis:** Eskalation und schwierige Diskussionen im Nachhinein können vermieden werden, da Reibungspunkte direkt aufgezeigt und bearbeitet werden, wenn sie entstehen

Monitoring langlaufender Projekte

Customer Experience Management in langlaufenden Projekten

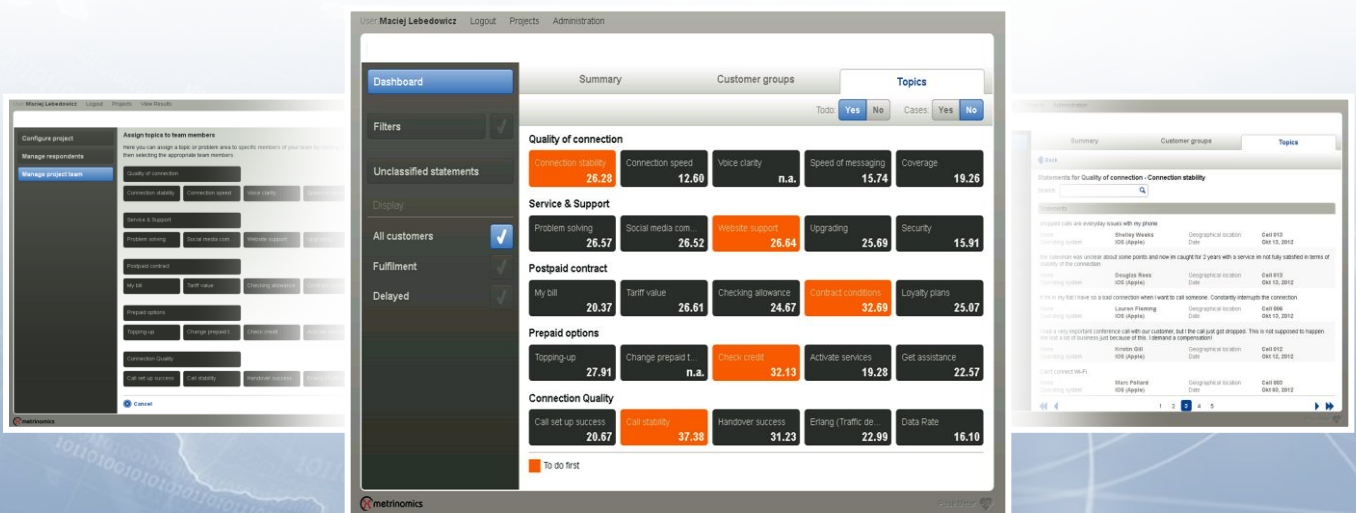
Dashboard

Das Reporting erfolgt auf dem Metrinomics Pu der KPIs und ToDos generiert und auf einem Dashboard darstellt. Die Reporting-Interfaces beliebig individualisierbar, so dass jede Abteilung jeder Mitarbeiter, diejenigen Informationen erhält die für ihn und seinen Verantwortungsbereich wichtig sind.



Triggers & Alarms

Im täglichen Betrieb ist zu erwarten, dass Probleme mit Kunden entstehen, bearbeitet, und gelöst werden. Von besonderer Bedeutung sind diejenigen Fälle, die den Korridor des ‚Normalen‘ verlassen. Solche Fälle lassen sich über Trigger aufspüren, die automatisch alle laufenden Daten auf Ausreißer überprüfen und für jeden Vorfall einen Alarm auslösen. Alarmbedingungen und die Inhalte der Alarme lassen sich frei festlegen.



Für weitere Fragen steht Ihnen **Maciej Lebedowicz** gerne zur Verfügung:
+49 30 69 51 71 49 - m.lebedowicz@metrinomics.com